

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Definisi Operasional.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Loyalitas	7
2.2 Hubungan Antara Citra Hotel dan Loyalitas Tamu	10
2.3 Hubungan Antara Kepuasan Tamu dan Loyalitas Tamu	12
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Pemikiran	16
2.6 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Lokasi Penelitian	18
3.2 Metode Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel.....	19
3.3.3 Teknik Sampling	20
3.4 Variabel Penelitian	20

3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Data primer.....	22
3.5.2 Data sekunder.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
3.7.1 Uji Validitas	26
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.8 Teknik Analisis Data	30
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.2 Gambaran Umum Responden	39
4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Penelitian	46
4.3.1 Variabel Citra (X_1)	47
4.3.2 Variabel Kepuasan Tamu (X_2)	48
4.3.3 Variabel Loyalitas Tamu (Y)	52
4.4 Pengaruh Citra Hotel dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Tamu	53
4.5 Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN, REKOMENDASI & KETERBATASAN PENELITIAN	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Rekomendasi	69
5.3 Keterbatasan Penelitian	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73